

Caixa Econômica Federal (CEF)

Carta de Serviços

Documento gerado em 09 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Caixa Econômica Federal (CEF)

Serviços disponíveis

Sacar o FGTS

4

Sacar o FGTS

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Para você que é trabalhador com carteira assinada, regido pela CLT (Consolidação das Leis de Trabalho), o FGTS serve como uma reserva financeira no caso de demissão sem justa causa e outras situações, tais como:

- Na aposentadoria;
- No término do contrato por prazo determinado;
- No falecimento do empregador individual ou decretação de nulidade do contrato de trabalho;
- No falecimento do trabalhador;
- Outras situações no [Portal do FGTS](#)

Quem pode utilizar este serviço?

Trabalhadores:

- com contrato formal regido pela Consolidação de Leis Trabalhista – CLT
- domésticos
- rurais
- temporários
- intermitentes
- avulsos
- safreiros (operários rurais que trabalham apenas no período de colheita)
- atletas profissionais
- diretores não empregados (critério do empregador)

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Consultar saldo

Por meio do [APP FGTS](#), é possível verificar seu saldo, alterar dados cadastrais e até mesmo solicitar o Saque, sem a necessidade de atendimento presencial.

Caso necessite, consulte a [Rede de Atendimento CAIXA](#) para tratamento de assuntos pontuais.

Canais de prestação

Aplicativo móvel

[APP FGTS](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Dar entrada no pedido

O Saque pode ser solicitado de forma totalmente digital pelo aplicativo do FGTS, sem precisar ir até uma Agência da CAIXA.

Basta indicar no App FGTS uma conta da CAIXA ou de outra instituição financeira, para crédito dos valores, sem nenhum custo.

A partir daí, é só enviar, pelo próprio aplicativo, os documentos necessários e acompanhar sua solicitação.

Você recebe seu FGTS em sua conta em até 5 dias úteis.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento oficial de identificação com foto;

Carteira de Trabalho e Previdência Social;

Número de inscrição no PIS/PASEP;

Canais de prestação

Aplicativo móvel

APP FGTS

Presencial

Rede de atendimento da Caixa Econômica Federal

- Tempo estimado de espera: Até 2 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 3 - Receber o dinheiro

Se você indicou uma conta bancária no App, se sua documentação estiver toda regular, e se você tiver direito ao saque, o valor será creditado automaticamente na conta bancária informada em até 5 dias úteis.

Documentação

- Caso haja necessidade de regularização de dados pessoais ou qualquer outra divergência :

Você pode comparecer à [Rede de Atendimento CAIXA](#) munido de seus documentos pessoais (RG ou outro documento de identificação com foto, comprovante de residência atual e Carteira de Trabalho).

Canais de prestação

Aplicativo móvel

Diretamente na conta bancária indicada.

Presencial

[Rede de atendimento da Caixa Econômica Federal](#)

- Tempo estimado de espera: Até 2 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 5 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- [Mais Informações](#)
- [Detalhes sobre documentações específicas](#)

Legislação

[LEI Nº 8.036, DE 11 DE MAIO DE 1990.](#)

[Busca em outras legislações do FGTS](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

Urbanidade;
Respeito;
Acessibilidade;
Cortesia;
Presunção da boa-fé do usuário;
Igualdade;
Eficiência;
Segurança; e
Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.